

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# **INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**

## **SKRIPSI**



**OLEH:**

**HENDRIADI DEDEK**

**NIM. 11675102389**

**PROGRAM S.1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK  
KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive  
Srata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH:**

**HENDRIADI DEDEK**

**NIM. 11675102389**

**PROGRAM S.1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : HENDRIADI DEDEK  
 NIM : 11675102389  
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL SKRIPSI : INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL  
 PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Disetujui Oleh  
 Dosen Pembimbing

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

**MENGETAHUI**

Dekan  
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Jurusan  
 Administrasi Negara



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Hendriadi Dedek  
 NIM : 11675102389  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik  
 Kota Pekanbaru  
 Tanggal Ujian : 18 November 2020

Disetujui Oleh :

Ketua Penguji

**Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19790101 200710 1 003**

Penguji I

**Rusdi, S.Sos, MA**  
**NIP. 19720906 200710 1 002**

Penguji II

**Weni Puji Hastuti, S.Sos, MKP**  
**NIP. 19810505 200604 2 006**

UIN SUSKA RIAU





## ABSTRAK

### INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Oleh : HENDRIADI DEDEK

*Penelitian ini dilakukan pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yaitu terjadi inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendiskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebagai key informen dan masyarakat sebagai informen pendukung yang peneliti ambil terdiri dari 2 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat dikatakan sesuai dengan kriteria inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB terdiri dari 5 (lima) kriteria inovasi yaitu: Memiliki Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, dapat direplikasi, dan Berkelanjutan. Sehingga diperoleh hasil bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan dengan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat baik bagi masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya sehingga dapat direplikasi pada pemerintah lainnya dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus. Dengan faktor pendukung yaitu anggaran, Sumber Daya Manusia yang terlatih dan terdidik dan partisipasi masyarakat*

**Kata kunci :** *Inovasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Kota Pekanbaru”**, shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan pejuang islam yang senantiasa berjuang di jalan Allah SWT.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menemukan berbagai rintangan. Namun karena niat, semangat, motivasi, arahan, bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak sehingga penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Yon Hendri dan Ibunda Desmawati tercinta yang telah mengasuh, membimbing, dan menjaga dengan penuh perhatian dan kasih sayang baik moril dan materil.
2. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara S1, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Jhon Afrizal, S.HI, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara S1, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Dr. Sitti Rahma, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta masukan bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Proposal yang telah berkenaan meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta masukan-masukan yang sangat berarti sekali bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Kepada Elvi Shibaidah sebagai teman teristimewa yang memberikan support dan motivasi dalam segala hal.
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Lokal E angkatan 2016 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah menjadi keluarga kedua selama proses perkuliahan
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari apa yang dikatakan sempurna, sebagaimana kata pepatah tak ada gading yang tak retak, dan tak ada manusia yang salah. Karena sempurna itu hanya milik Allah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SWT. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Pekanbaru, 20 Oktober 2020

Hendriadi Dedek  
NIM. 11675102389





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

**KATA PENGANTAR..... i**

**DAFTAR ISI..... iv**

**DAFTAR TABEL..... viii**

**DAFTAR GAMBAR..... ix**

**BAB I : PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 10

1.3 Tujuan Penelitian ..... 11

1.4 Manfaat Penelitian ..... 11

**BAB II : LANDASAN TEORI..... 12**

2.1 Pelayanan Publik..... 12

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik..... 12

2.1.2 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik ..... 13

2.2 Inovasi..... 19

2.2.1 Definisi Inovasi ..... 19

2.2.2 Kriteria Inovasi ..... 20

2.2.3 Jenis Inovasi..... 21

2.2.4 Karakteristik Inovasi..... 22

2.3 Inovasi Pelayanan Publik..... 24

2.4 Mal Pelayanan Publik ..... 24

2.4.1 Definisi Mal Pelayanan Publik ..... 24

2.4.2 Tujuan Mal Pelayanan Publik..... 26

2.4.3 Prinsip Mal Pelayanan Publik..... 26

2.5 Pandangan Islam Tentang Inovasi Layanan ..... 27

2.6 Penelitian Terdahulu ..... 29

2.7 Definisi Konsep ..... 30

2.8 Konsep Operasional..... 31

2.9 Kerangka Berfikir ..... 32

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Informan Penelitian.....	34
3.4 Sumber Data Penelitian .....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Analisis Data.....	36
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	38
4.2 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	39
4.2.1 Umum .....	39
4.2.2 Bentuk.....	39
4.2.3 Tulisan .....	39
4.2.4 Warna .....	39
4.3 Nama Instansi Pemerintahan dan Jenis Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	40
4.3.1 Kementrian/Lembaga.....	40
4.3.2 Pemerintah Provinsi Riau .....	40
4.3.3 Pemerintah Kota Pekanbaru.....	40
4.3.4 Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta/Assosiasi Profesi/Perbankan .....	41
4.4 Dasar Hukum Mal pelayanan Publik Kota Pekanbaru ...	45
4.5 Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru....	46
4.5.1 Visi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	46
4.5.2 Misi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	46
4.6 Teknis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	47
<b>BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	48

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.1 Memiliki Kebaruan .....	49
5.1.2 Efektif .....	56
5.1.3 Bermanfaat.....	59
5.1.4 Dapat Direplikasi .....	66
5.1.5 Berkelanjutan .....	71
5.2 Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	75
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
6.1 Kesimpulan .....	79
6.2 Saran .....	81

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Instansi Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2.2	Konsep Operasional .....	31
Tabel 4.1	Instansi Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	42





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 4.1	Logo Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	39
Gambar 5.1	Bangunan sebelum diselenggarakan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	54
Gambar 5.2	Bangunan sesudah diselenggarakan Mal pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	55
Gambar 5.3	Suasana di dalam Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ..	55
Gambar 5.4	Piagam Penghargaan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	59
Gambar 5.5	Sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	64
Gambar 5.6	Website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	65
Gambar 5.7	Bentuk pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	65
Gambar 5.8	Kunjungan Pemerintah ke Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	70
Gambar 5.9	Meja antrian pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	70
Gambar 5.10	Dasar hukum Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	74
Gambar 5.11	Jumah kunjungan perbulan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru .....	78

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir ini, pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah mengalami perkembangan, yaitu pemerintah melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kepuasan kepada warga negaranya. Pelayanan juga merupakan faktor penting bagi setiap instansi pemerintahan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi Instansi tersebut begitu juga sebaliknya apabila Instansi tersebut memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi instansi itu sendiri.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah juga melakukan beberapa inovasi dalam pelayanan publik agar terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlombalomba, bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah sudah berupaya melakukan inovasi pelayanan publik dengan cara mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga, yang mana pelayanan terpadu generasi pertama adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan pelayanan terpadu generasi kedua adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kehadiran Mal Pelayanan Publik sebagai generasi ketiga dapat memayungi Pelayanan Terpadu sebelumnya tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu dengan ruang lingkup seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta. Bila dalam PTSP hanya terbatas pada kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah, maka dalam Mal Pelayanan Publik Penyelenggara dapat melibatkan BUMN/BUMD dan Swasta. Sebagaimana Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, maka Penyelenggara memfasilitasi instansi baik Pusat, Pemda,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BUMN/BUMD dan swasta bergabung dalam satu gedung dengan fasilitas yang memadai serta nyaman.

Pada saat ini, sudah ada 14 Mal Pelayanan Publik di berbagai daerah di Indonesia, Ke-14 Mal Pelayanan Publik itu telah diresmikan di Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2017. Kemudian Kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, dan Kabupaten Kulon Progo, yang meresmikan Mal Pelayanan Publik pada tahun 2018. Lalu, di tahun 2019, Mal Pelayanan Publik diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Pekanbaru.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Mal Pelayanan Publik juga sudah diterapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) sejak Bulan Februari 2019. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah diresmikan pada hari Rabu tanggal 6 Maret 2019 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomarsi Birokrasi (PANRB) Syafruddin.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pada awal penyelenggaraan, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mendapatkan dana sebesar Rp 8 milyar dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Pekanbaru. Dari Rp 8 milyar tersebut digunakan untuk pelaksanaan pembangunan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang sebesar Rp 5 milyar dan untuk pelaksanaan induk jaringan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebesar Rp 3 milyar.

Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik masyarakat dalam mengurus pelayanan masih banyak permasalahan dari segi administrasi yang diberikan seperti persyaratan yang masih berbelit-belit, kemudian sering terjadinya pungutan liar, serta petugas pelayanan yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah kota pekanbaru ingin membuat suatu inovasi pelayanan publik berupa Mal Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat Kota Pekanbaru. Selain itu, dengan adanya Mal Pelayanan Publik maka akan memberikan kemudahan bagi masyarakat, seperti yang dulunya kita mengurus dengan membutuhkan waktu yang berhari-hari dan biaya yang lebih, namun dengan adanya Mal Pelayanan Publik akan memangkas waktu dan biaya pelayanan yang diberikan, kemudian lebih terbuka pelayanan yang diberikan, serta minim akan terjadinya pungutan liar yang dilakukan.

Oleh sebab itu, dibuatlah Inovasi pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang memiliki Berbagai macam produk layanan yang tersedia. Maka dengan adanya Mal Pelayanan Publik banyak terdapat beberapa instansi penyedia

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

layanan yang berbeda di dalam satu gedung, sehingga produk layanan yang diberikan sangat banyak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang mana didalamnya ada 32 instansi pemerintah dan non pemerintah yang berbeda, sehingga masyarakat mudah mengakses layanan, tidak perlu ke berbagai lokasi kantor yang berbeda, cukup ke satu lokasi saja masyarakat bisa menyelesaikan 2 atau lebih proses layanan yang masyarakat butuhkan. Proses pelayanan juga sederhana dan menghasilkan efisiensi waktu dan biaya dalam proses pelayanan. Dengan adanya lokasi yang berada di satu gedung, maka waktu yang diperlukan oleh masyarakat juga efisien. Biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam proses pelayanan administrasi juga efisien.

**Tabel 1.1 Instansi Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.**

NO	Instansi Pelayanan Publik	Jenis Pelayanan Publik
1	Kejaksaan Tinggi Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Hukum</li> <li>• Penyuluhan atau Penerangan Hukum</li> <li>• E-laporan atau pengaduana masyarakat</li> <li>• Pengawasan barang cetakan</li> <li>• Pengawasan aliran kepercayaan</li> </ul>
2	Kejaksaan Negeri Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan hukum dan konsultasi hukum gratis</li> <li>• Pelayanan E-tilang</li> <li>• Pelayanan pengembalian barang bukti</li> <li>• Pelayanan pemberian surat izin besuk tahanan</li> </ul>
3	Kepolisian/Polresta Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perpanjang SIM</li> <li>• SKCK</li> <li>• SPKT (Layanan Kehilangan Barang)</li> </ul>
4	Imigrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia/Paspor RI khusus permohonan penggantian paspor bagi masyarakat pemegang e-KTP Kota Pekanbaru</li> </ul>
5	Kanwil Ditjen Pajak Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan asistensi penyampaian SPT</li> </ul>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>melalui e-filling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Cetak Ulang NPWP</li> </ul>
6	Kanwil Ditjen Bea Cuka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan informasi Kepabeanan dan Cukai</li> </ul>
7	Badan Pertanahan Nasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penghapusan Hak Tanggungan/Roya (Pemohon Langsung)</li> <li>• Pertimbangan Teknis Dalam Rangka Izin Lokasi (OSS)</li> </ul>
8	Kementrian Agama Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi Paspor Umroh dan Haji</li> <li>• Layanan Informasi Pendaftaran Haji</li> <li>• Layanan Informasi Pendaftaran Nikah</li> </ul>
9	BPJS Ketenagakerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan</li> <li>• Syarat kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada proses perizinan dan non perizinan</li> <li>• Pelaksanaan pengenaan dan pencabutan sanksi administratif tidak mendapatkan pelayanan publik tertentu</li> <li>• Pemanfaatan data tertentu</li> </ul>
10	BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cetak Kartu</li> <li>• Pendaftaran Baru</li> <li>• Pindah Faskes</li> <li>• Ubah Data</li> <li>• Pelayanan Kepesertaan badan usaha meliputi pendaftaran pemberi kerja dan perkerja berikut anggota keluarganya</li> <li>• Konsultasi Badan Usaha</li> </ul>
11	PT. Taspen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan layanan informasi Taspen</li> <li>• Memberi informasi dan persyaratan klim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya</li> <li>• Menangani keluhan peserta</li> </ul>
12	PT. POS Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasa Pengiriman dokumen dan barang</li> <li>• Pelayanan jasa keuangan</li> </ul>
13	PT. PLN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Pasang Baru</li> <li>• Pelayanan Perubahan Daya</li> </ul>
14	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Pelanggan untuk Sambungan Baru (SB) dan penyambungan kembali</li> <li>• Balik Nama (BN)</li> <li>• Jenis-jenis pengaduan pelanggan lainnya</li> </ul>
15	Baznas Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi Zakat (Muzakki)</li> <li>• Pembayaran Zakat (Muzakki)</li> <li>• Pengambilan Formulir Mustahiq</li> </ul>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Arahan Calon Mustahiq</li> </ul>
16	Ikatan Notaris Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembuatan/perubahan akta badan hukum PT, CV, Firma, Yayasan Koperasi, Usaha Dagang, Lembaga dan Perkumpulan</li> <li>Perjanjian sewa, kerjasama, dan perjanjian lainnya</li> <li>Akta perjanjian kredit, fidusia, cessie personal guarantee dan cooperate guarantee</li> <li>Akta kuasa</li> <li>Waarmerking</li> <li>Legalisasi</li> <li>Penyamaan fotocopy</li> </ul>
17	Ikatanan Pejabat Pembuat Akta Tanah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jual beli</li> <li>Hibah</li> <li>Tukar menukar</li> <li>Pemasukan ke dalam perusahaan (Inbreng)</li> <li>Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT)</li> <li>Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT)</li> <li>Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)</li> <li>Pemberian Hak Guna Bangunan (HGB) atau hak pakai atas tanah hak milik</li> </ul>
18	Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi Pendaftaran Pangan Olahan MD dan ML</li> <li>Informasi Notifikasi Kosmetika</li> <li>Pengurusan SKI/SKE Online</li> <li>Informasi Pendaftaran OT/SK</li> </ul>
19	Ikatan Apoteker Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendaftaran Anggota Baru</li> <li>Pembuatan Rekom SIPA</li> <li>Resertifikasi</li> </ul>
20	Ikatan Arsitek Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan Arsitektur dan keprofesian Arsitek</li> </ul>
21	Bank BNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penyetoran maupun penarikan</li> <li>Menyediakan layanan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</li> </ul>
22	Bank BRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penyetoran maupun penarikan</li> <li>Menyediakan layanan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</li> </ul>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©

23	Bank Riau Kepri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan setor tunai</li> <li>• Pelayanan penarikan tunai</li> <li>• Pelayanan pembayaran retribusi</li> <li>• Pelayanan PBB</li> <li>• Pelayanan Pajak, Hotel, Reklame dan Restoran</li> </ul>
24	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayaran Pajak Air Permukaan</li> <li>• Pembayaran Pajak Alat berat</li> </ul>
25	Samsat Provinsi Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayaran Pajak dan Pengesahaan STNK Tahunan</li> </ul>
26	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Perizinan dan non Perizinan</li> </ul>
27	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Pensiun</li> </ul>
28	Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayaran Pajak PBB</li> <li>• Pembayaran Pajak Reklame</li> <li>• Pembayaran Pajak Restoran</li> <li>• Pembayaran Pajak Hotel</li> <li>• Pembayaran Pajak Hiburan</li> <li>• Pembayaran Pajak Parkir</li> <li>• Pembayaran Pajak PPJU</li> <li>• Pembayaran Pajak Air Tanah</li> <li>• Pembayaran Pajak Galian C</li> <li>• Pembayaran Pajak Sarang Burung Wallet</li> </ul>
29	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat keterangan dating</li> <li>• Surat keterangan pindah</li> </ul>
30	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Pengguna SPSE</li> <li>• Layanan verifikator LPSE</li> </ul>
31	APPERNAS Jaya Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entitas Kolektif Developer</li> <li>• Rekomendasi Sireng (Sistem Informasi Registrasi Pengembang)</li> <li>• Rekomendasi Sikumbang (Sistem Kumpulan Pengembang)</li> <li>• Rekomendasi Sikasep (Sistem Informasi KPR Subsidi Perumahan)</li> </ul>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi ke PLN, BPN, Dishub, Perbankan dan Mitra Kerja lainnya</li> <li>• Dan lain-lain yang berhubungan seputar perumahan</li> </ul>
32	Badan Narkotika Nasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat keterangan hasil pemeriksaan narkoba (SKHPN)</li> <li>• Layanan tes urine untuk deteksi dini</li> <li>• Layanan permohonan narasumber pemateri sosialisasi P4GN</li> </ul>

Sumber : <http://www.mpp.pekanbaru.go.id/> diakses tanggal 23 Desember 2019

Mal Pelayanan Publik juga memberikan inovasi pada Fasilitas yang bisa memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, berikut inovasi

Fasilitas pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru :

1. AC
2. Area Parkir
3. ATM Center
4. CCTV
5. Coffe Shop
6. Display Information
7. Fasilitas Disabilitas
8. Fasilitas Wifi
9. Gallery Charger
10. Loker Pelayanan/Layanan Mandiri
11. Mesin antrian/Online
12. Perpustakaan
13. Rest Room
14. Ruang Bermain Anak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Ruang Menyusui

16. Ruang Tunggu

17. *Sound System*

Sebelum 1 tahun terlaksananya, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah mendapat prestasi berupa sebuah piagam penghargaan yaitu Sebagai Role Penyelenggara Pelayanan Publik kategori “Pelayanan Prima” Tahun 2019 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yaitu Bapak Tjahjo Kumolo di Kota Batam

Berdasarkan Penjelasan diatas bahwa penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ?
2. Apa faktor pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah :

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang inovasi pelayanan publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

2. Manfaat bagi akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebagai inovasi pelayanan publik kalangan umum khususnya di Kota Pekanbaru.





## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 ayat 1 UU No. 25/2009. yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan baik setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang- undangan. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013:5)

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

### **2.1.2 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 / 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskrimatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan.

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi.

Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan.

11. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan;
3. Prosedur Pelayanan;
4. Waktu penyelesaian;
5. Biaya pelayanan;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

## 2.2 Inovasi

### 2.2.1 Definisi Inovasi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan / mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (jasa dan barang), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Inovasi juga diartikan sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan dan lain-lain. Meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi (LAN, 2013). Inovasi juga merupakan proses

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan (*novelty*) dan kebermanfaatan (*expediency*) (LAN, 2014).

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada (Permenpan No 30 Tahun 2014). Dengan definisi ini maka kata persepsi menjadi kata yang penting karena pada mungkin suatu ide, praktek atau benda akan dianggap sebagai inovasi bagi sebagian orang tetapi bagi sebagian lainnya tidak tergantung apa yang dirasakan oleh individu terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

### 2.2.2 Kriteria Inovasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018, inovasi memiliki kriteria sebagai berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 1. Memiliki kebaruan

Memiliki kebaruan yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2. Efektif

Efektif yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.

### 3. Bermanfaat

Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.

### 4. Dapat ditransfer/direplikasi

Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.

### 5. Berkelanjutan

Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

## 2.2.3 Jenis Inovasi

Sedangkan bentuk inovasi Administrasi Publik menurut LAN RI (2014) :

1. Inovasi dalam prosesnya
2. Inovasi dalam bentuk program atau produk

3. Inovasi dalam konteks hubungan kerja
4. Inovasi dalam bentuk teknologi
5. Inovasi dalam bentuk konseptual atau kebijakan
6. Inovasi dalam bentuk metode
7. Inovasi terkait struktur organisasi
8. Inovasi dalam pengembangan sumber daya manusia.

#### 2.2.4 Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Everett M. Rogers (2003), sebagai berikut :

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting.

2. *Compability* atau kesesuaian

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja karena inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.



## 2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

## 2.4 Mal Pelayanan Publik

### 2.4.1 Definisi Mal Pelayanan Publik

MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Mal Pelayanan Publik selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
6. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
7. Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.
8. Pelayanan swasta adalah pelayanan yang mendukung kelancaran penyelenggaraan MPP.
9. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

#### 2.4.2 Tujuan Mal Pelayanan Publik

- a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan
- b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

#### 2.4.3 Prinsip Mal Pelayanan Publik

- a. keterpaduan;
- b. berdaya guna;
- c. koordinasi;

- d. akuntabilitas;
- e. aksesibilitas; dan
- f. kenyamanan.

## 2.5 Pandangan Islam Tentang Inovasi Layanan

Dalam Surat al-Hasyr ayat 18 dijelaskan

اَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah memperingatkan orang-orang yang beriman agar menatap masa depan. Dengan melakukan berbagai inovasi maka kita bisa mengembangkan berbagai hal khususnya ilmu pengetahuan demi masa depan yang lebih baik. Dalam penjelasan ayat di atas dapat penulis tarik kesimpulan, inovasi pelayanan dalam islam yaitu suatu gagasan yang harus dilakukan oleh seorang untuk melihat masa depan agar bisa terciptanya sistem kerja / pelayanan publik yang jauh lebih baik lagi kedepannya.

Allah menghendaki umat manusia untuk mencari keseimbangan antara dunia dan akhirat. Manusia tidak boleh terputus antara kedua sisi tersebut, sehingga lahirlah kebahagiaan. Bekerja keras adalah tujuan untuk menghasilkan karya terbaik dalam memenuhi kebutuhan hidup. Tujuan hidup yang paling utama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dituntut dalam bekerja adalah ikhlas. Kalau dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seorang baik sebagai Aparatu Negara maupun Pegawai Swasta akan membawa keberkahan dalam kehidupannya

Dalam penjelasan lain Allah SWT berfirman dalam Surat Al-Zalzalah 7-8:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

Artinya : Maka barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Artinya : Dan barangsiapa mengerjakan kejahatan sebesar zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.

Niat yang dimaksudkan dalam suatu pekerjaan adalah kata hati nurani. Jika seseorang yang bekerja dengan niatnya baik bearti dia berada pada jalan yang benar dan jika dalam bekerja niatnya buruk bearti dia berada pada yang mungkar. Barang siapa yang ingin kembali bertemu dengan Allah SWT. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. menurut pandangan islam tugas sesuai dengan perintah Allah SWT adalah ibadah dan akan mendapat pahala. Sedangkan melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan perintah Allah SWT bukanlah namanya ibadah dan juga mendapatkan dosa. Segala pekerjaan harus dimulai dengan niat, karena niat itu adalah kata hati.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan penelitian terdahulu yang dikutip penulis dari jurnal dan skripsi yaitu :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.**

PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN
Putri Robiatul Adawiyah, Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Jember. (2018)	Inovasi dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bayuwangi	Persamaan penelitian yang dilaksana peneliti dengan penelitian terdahulu adalah Melalui Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, bahwa pemerintah Kota Pekanbaru juga telah Berupaya mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien
Nina wahyuni, Dra. Maesaraoh, M.Si, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.	Analisi Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police)	Persamaan penelitian yang dilaksana peneliti dengan penelitian terdahulu adalah mengenai penelitian tentang inovasi pelayanan publik.
Prasetyo Junior, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. (2016)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanam Modal di BPPT Kota Semarang)	Persamaan penelitian yang dilaksana peneliti dengan penelitian terdahulu adalah tentang proses inovasi pelayanan publik.
Indri Agustina, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau (2017)	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan	Persamaan penelitian yang dilaksana peneliti dengan penelitian terdahulu adalah mengenai inovasi pelayanan.
Hafiz Kemurata An Nawawi, Jurusan	Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik	Persamaan penelitian yang dilaksana peneliti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. (2020)	Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	dengan penelitian terdahulu adalah mengenai inovasi pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru
---	--	--

## 2.7 Definisi Konsep

Guna mendukung dan menghilangkan salah pengertian dari istilah yang digunakan dalam penulisan ini, maka penulis medefenisikan konsep-konsep sebagai berikut :

1. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada
2. Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

### 2.8 Konsep Operasional

Untuk mempermudah menganalisa dan agar mendapat kesatuan pengertian dalam penelitian maka berikut konsep operasional yang digunakan :

**Tabel 2.2 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018, inovasi memiliki kriteria sebagai berikut:	Memiliki Kebaruan	a. Kebaruan b. Kreativitas
	Efektif	a. Hasil Yang Nyata dan Terukur
	Bermanfaat	a. Bermanfaat b. Memberikan solusi bagi permasalahan publik
	Dapat direplikasi	a. Berpotensi direplikasi
	Berkelanjutan	a. Keberlanjutan b. Dukungan Anggaran, program, Hukum dan perundangan-undangan

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018.

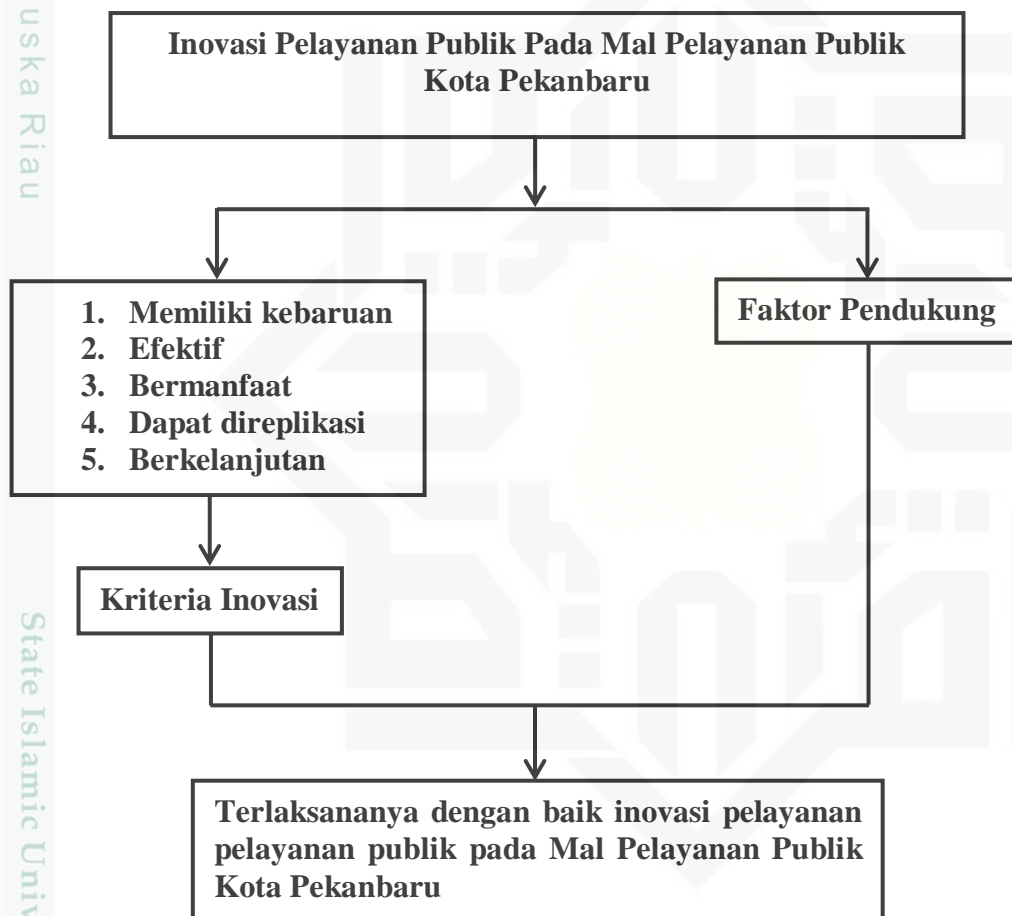


## 2.9 Kerangka Berpikir

Agar penelitian ini terarah sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ditetapkan, maka perlu terlebih dahulu disusun kerangka berpikir dalam melaksanakan penelitian ini. kerangka berpikir dibentuk sebagai berikut.

Inovasi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Sugiyono (2011:11) memaparkan penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain, yang diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis juga dengan kata-kata.

#### 3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang beralamat Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 464, Jadirejo, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Kode Pos 28121. Telp (0761) 28262, Pesan 0811-7515-133. Media Sosial Facebook (DPMPTSP PEKANBARU), Twitter (@dpmptsp\_pku), Instagram (dpmptsp\_pekanbaru), Whatsapp (0811-7515-133). Website <http://mpp.pekanbaru.go.id/>. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2019 sampai Selesai

### 3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini dipilih informan-informan yang mengetahui tentang inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Kota Pekanbaru. Oleh karena itu penelitian menetapkan informen dalam penelitian ini adalah informen-informen yang mengetahui dan terlibat dalam Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

*Key Informen* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
2. Pegawai Konsultan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Informan Pendukung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat Kota Pekanbaru yang sedang melakukan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

### 3.4 Sumber Data Penelitian

Data yang dipakai dalam penelitian ini, sesuai dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas maka data yang diperlukan antara lain:

1. Data Primer

Menurut Martono (2015:65), data primer dalam proses penelitian didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui utama (seperti informan melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sendiri. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data langsung dari Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan cara melakukan wawancara dengan responden terpilih. Wawancara yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah

dipersiapkan sebelumnya, agar membantu berjalannya wawancara dengan baik dan tidak keluar dari konflik dan tujuan yang telah ditentukan.

## 2. Data Sekunder

Martono (2015:66) menjelaskan bahwa dalam mengemukakan data sekunder dimaknai sebagai data yang tidak diperoleh dari sumber pertama. Dalam hal ini, penulis berada dalam posisi bukan orang pertama yang mengumpulkan data. Maksudnya memanfaatkan data yang telah dikumpulkan pihak lain. Dalam hal ini seperti data berita, jurnal, buku-buku dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan untuk melengkapi data primer.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitasnya) (Husaini Usman, 2009: 52). Kemudian didalam penelitian ini penulis melakukan observasi terlebih dahulu untuk mencari masalah terkait penelitian ini.

### 2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee* (Husaini Usman, 2009:55). Pada



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, sebagian besar berisi pendapat, sikap dan pengalaman pribadi. Pihak yang akan diwawancarai adalah personal yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu (Sugiyono 2016). Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara melihat dan menganalisis dokumen-dokumen di instansi, teknik dokumentasi ini merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen mengenai Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu berupa analisis data kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu sampai diperoleh data yang dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagaimana yang dilakukan oleh Miles Dan Huberman (Martono, 2015: 11) Analisis data dapat digunakan cara sebagai berikut ini:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data yang selanjutnya.

#### 2. Penyajian Data

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lainnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

#### 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan data verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru berlokasi di Jl. Cut Nyak Dhien No 3 Jadirejo, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Kode Pos 28121. Telp (0761) 28262, Pesan 0811-7515-133. Media Sosial Facebook (DPMPTSP PEKANBARU), Twitter (@dpmptsp\_pku), Instagram (dpmptsp\_pekanbaru), Whatsapp (0811-7515-133). Website mpp.pekanbaru.go.id.

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dibatasi oleh :

1. Sebelah Utara : Bappeda Kota Pekanbaru
2. Sebelah Selatan : Dharma Wanita Persatuan Sekretariat Kota Pekanbaru
3. Sebelah Barat : Pengadilan Negeri Industrial
4. Sebelah Timur : RTH Putri Kaca Mayang

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru merupakan unsur pelaksana Pemerintahan Kota Pekanbaru yang sudah diselenggarakan pada tanggal 2 Januari 2019 dan diresmikan pada tanggal 3 Maret 2019 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomarsi Birokrasi (PANRB) Syafruddin. Mal pelayanan Publik Kota Pekanbaru dipimpin oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertanggungjawab kepada Walikota.

## 4.2 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

**Gambar 4.1 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.**



### 4.2.1 Umum

Logo mencerminkan semangat pelayanan Mal Pelayanan Publik yang profesional dan dinamis berbasis budaya melayu religius di Pemerintah Kota Pekanbaru yang Madani.

### 4.2.2 Bentuk

Bentuk bintang segi delapan (Rub Al Hizb). Dengan pola asimetri bentuk ini melambangkan semangat keislaman dalam memberikan pelayanan yang modern dan dinamis serta dapat menyesuaikan diri mengikuti perkembangan zaman.

### 4.2.3 Tulisan

Tulisan Pelayanan dalam Arab melayu. Mal Pelayanan Publik (MPP) didasarkan pada semangat profesional berbasis budaya melayu yang religius. Lingkaran diluar tulisan Arab Melayu bermaknakan kesatuan, integritas, dan solidaritas dalam pelayanan dibawah Pemerintah Kota Pekanbaru yang madani.

### 4.2.4 Warna

Warna hijau. Melambangkan ketaqwaan, kesuburan, dan kemakmuran sebagai pewujudan masa depan Kota Pekanbaru yang penuh harapan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### **4.3 Nama Instansi Pemerintahan dan Jenis Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Memiliki 32 Instansi Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta/Asosiasi Profesi yaitu:

#### **4.3.1 Kementrian/Lembaga**

1. Kejaksaan Tinggi Riau
2. Kejaksaan Negeri Pekanbaru
3. Kepolisian/Polresta Pekanbaru
4. Imigrasi
5. Kanwil Ditjen Pajak Riau
6. Kanwil Ditjen Bea Cukai
7. Badan Pertanahan Nasional
8. Kementrian Agama Kota Pekanbaru

#### **4.3.2 Pemerintah Provinsi Riau**

1. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau
2. Samsat Provinsi Riau

#### **4.3.3 Pemerintah Kota Pekanbaru**

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
2. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekanbaru
3. Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
5. Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kota Pekanbaru

**4.3.4 Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta/Asosiasi Profesi/Perbankan**

1. BPJS KETENAGAKERJAAN
2. BPJS KESEHATAN
3. PT. TASPEN
4. PT. POS INDONESIA
5. PT. PLN
6. BAZNAS KOTA PEKANBARU
7. PDAM KOTA PEKANBARU
8. IKATAN NOTARIS INDONESIA
9. IKATANAN PEJABAT PEMBUAT AKTA TANAH
10. BPOM
11. IKATAN APOTEKER INDONESIA
12. IKATAN ARSITEK INDONESIA
13. BANK BNI
14. BANK BRI
15. BANK RIAU KEPRI
16. APPERNAS Jaya Riau
17. Badan Narkotika Nasional

**Tabel 4.1 Instansi Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.**

NO	Instansi Pelayanan Publik	Jenis Pelayanan Publik
1	Kejaksaan Tinggi Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Hukum</li> <li>• Penyuluhan atau Penerangan Hukum</li> <li>• E-laporan atau pengaduana masyarakat</li> <li>• Pengawasan barang cetakan</li> <li>• Pengawasan aliran kepercayaan</li> </ul>
2	Kejaksaan Negeri Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan hukum dan konsultasi hukum gratis</li> <li>• Pelayanan E-tilang</li> <li>• Pelayanan pengembalian barang bukti</li> <li>• Pelayanan pemberian surat izin besuk tahanan</li> </ul>
3	Kepolisian/Polresta Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perpanjang SIM</li> <li>• SKCK</li> <li>• SPKT (Layanan Kehilangan Barang)</li> </ul>
4	Imigrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia/Paspor RI khusus permohonan penggantian paspor bagi masyarakat pemegang e-KTP Kota Pekanbaru</li> </ul>
5	Kanwil Ditjen Pajak Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan asistensi penyampaian SPT melalui e-filling</li> <li>• Layanan Cetak Ulang NPWP</li> </ul>
6	Kanwil Ditjen Bea Cuka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan informasi Kepabeanan dan Cukai</li> </ul>
7	Badan Pertanahan Nasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penghapusan Hak Tanggungan/Roya (Pemohon Langsung)</li> <li>• Pertimbangan Teknis Dalam Rangka Izin Lokasi (OSS)</li> </ul>
8	Kementrian Agama Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi Paspor Umroh dan Haji</li> <li>• Layanan Informasi Pendaftaran Haji</li> <li>• Layanan Informasi Pendaftaran Nikah</li> </ul>
9	BPJS Ketenagakerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan</li> <li>• Syarat kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada proses perizinan dan non perizinan</li> <li>• Pelaksanaan pengenaan dan pencabutan sanksi administratif tidak mendapatkan pelayanan publik tertentu</li> </ul>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemanfaatan data tertentu</li> </ul>
10	BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cetak Kartu</li> <li>Pendaftaran Baru</li> <li>Pindah Faskes</li> <li>Ubah Data</li> <li>Pelayanan Kepesertaan badan usaha meliputi pendaftaran pemberi kerja dan perkerja berikut anggota keluarganya</li> <li>Konsultasi Badan Usaha</li> </ul>
11	PT. Taspen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan layanan informasi Taspen</li> <li>Memberi informasi dan persyaratan klim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya</li> <li>Menangani keluhan peserta</li> </ul>
12	PT. POS Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jasa Pengiriman dokumen dan barang</li> <li>Pelayanan jasa keuangan</li> </ul>
13	PT. PLN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan Pasang Baru</li> <li>Pelayanan Perubahan Daya</li> </ul>
14	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan Pelanggan untuk Sambungan Baru (SB) dan penyambungan kembali</li> <li>Balik Nama (BN)</li> <li>Jenis-jenis pengaduan pelanggan lainnya</li> </ul>
15	Baznas Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konsultasi Zakat (Muzakki)</li> <li>Pembayaran Zakat (Muzakki)</li> <li>Pengambilan Formulir Mustahiq</li> <li>Arahan Calon Mustahiq</li> </ul>
16	Ikatan Notaris Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembuatan/perubahan akta badan hukum PT, CV, Firma, Yayasan Koperasi, Usaha Dagang, Lembaga dan Perkumpulan</li> <li>Perjanjian sewa, kerjasama, dan perjanjian lainnya</li> <li>Akta perjanjian kredit, fidusia, cessie personal guarantee dan cooperate guarantee</li> <li>Akta kuasa</li> <li>Waarmerking</li> <li>Legalisasi</li> <li>Penyamaan fotocopy</li> </ul>
17	Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jual beli</li> <li>Hibah</li> <li>Tukar menukar</li> <li>Pemasukan ke dalam perusahaan (Inbreng)</li> </ul>



©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT)</li> <li>Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT)</li> <li>Akta Pembagian Hak Bersama (APHB)</li> <li>Pemberian Hak Guna Bangunan (HGB) atau hak pakai atas tanah hak milik</li> </ul>
18	Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi Pendaftaran Pangan Olahan MD dan ML</li> <li>Informasi Notifikasi Kosmetika</li> <li>Pengurusan SKI/SKE Online</li> <li>Informasi Pendaftaran OT/SK</li> </ul>
19	Ikatan Apoteker Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendaftaran Anggota Baru</li> <li>Pembuatan Rekom SIPA</li> <li>Resertifikasi</li> </ul>
20	Ikatan Arsitek Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan Arsitektur dan keprofesian Arsitek</li> </ul>
21	Bank BNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penyetoran maupun penarikan</li> <li>Menyediakan layanan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</li> </ul>
22	Bank BRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan terhadap nasabah baik transaksi penyetoran maupun penarikan</li> <li>Menyediakan layanan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</li> </ul>
23	Bank Riau Kepri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan setor tunai</li> <li>Pelayanan penarikan tunai</li> <li>Pelayanan pembayaran retribusi</li> <li>Pelayanan PBB</li> <li>Pelayanan Pajak, Hotel, Reklame dan Restoran</li> </ul>
24	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembayaran Pajak Air Permukaan</li> <li>Pembayaran Pajak Alat berat</li> </ul>
25	Samsat Provinsi Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembayaran Pajak dan Pengesahaan STNK Tahunan</li> </ul>
26	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan Perizinan dan non Perizinan</li> </ul>
27	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan Pensiun</li> </ul>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

28	Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayaran Pajak PBB</li> <li>• Pembayaran Pajak Reklame</li> <li>• Pembayaran Pajak Restoran</li> <li>• Pembayaran Pajak Hotel</li> <li>• Pembayaran Pajak Hiburan</li> <li>• Pembayaran Pajak Parkir</li> <li>• Pembayaran Pajak PPJU</li> <li>• Pembayaran Pajak Air Tanah</li> <li>• Pembayaran Pajak Galian C</li> <li>• Pembayaran Pajak Sarang Burung Wallet</li> </ul>
29	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat keterangan datang</li> <li>• Surat keterangan pindah</li> </ul>
30	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Pengguna SPSE</li> <li>• Layanan verifikator LPSE</li> </ul>
31	APPERNAS Jaya Riau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entitas Kolektif Developer</li> <li>• Rekomendasi Sireng (Sistem Informasi Registrasi Pengembang)</li> <li>• Rekomendasi Sikumbang (Sistem Kumpulan Pengembang)</li> <li>• Rekomendasi Sikasep (Sistem Informasi KPR Subsidi Perumahan)</li> <li>• Rekomendasi ke PLN, BPN, Dishub, Perbankan dan Mitra Kerja lainnya</li> <li>• Dan lain-lain yang berhubungan seputar perumahan</li> </ul>
32	Badan Nasional Narkotika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat keterangan hasil pemeriksaan narkotika (SKHPN)</li> <li>• Layanan tes urine untuk deteksi dini</li> <li>• Layanan permohonan narasumber pemateri sosialisasi P4GN</li> </ul>

Sumber : <http://www.mpp.pekanbaru.go.id/> diakses tanggal 23 Desember 2019

#### 4.4 Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

1. Undang-undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2009.
2. Permenpan Rb No 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Keputusan Menpan Rb No 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
4. Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 603 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik.
5. Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor Kpts.100 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Tim Percepatan Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2018
6. MOU dan PKS Antara Pemerintah Kota Pekanbaru Dengan Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik Yang Bergabung Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

#### 4.5 Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

##### 4.5.1 Visi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

“Mal Pelayanan Publik (MPP) Untuk Peningkatan Pelayanan dan Kemudahan Berusaha Menuju Kota Pekanbaru Smart City Madani”

##### 4.5.2 Misi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

1. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Keterjangkauan, Keamanan Masyarakat dalam Mendapatkan Pelayanan.
2. Meningkatkan Daya Saing Global Dalam Memberikan Kemudahan Berusaha di Indonesia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### **4.6 Teknis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**

##### **Jadwal Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**

Senin – Kamis : 08.00 - 15.00 WIB

Jum'at : 08.00 - 11.30 WIB

: 13.30 – 15.00 WIB

Catatan : Jam istirahat dengan sistem pergantian shift.



UIN SUSKA RIAU



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, menurut hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan berdasarkan pengukuran terhadap 5 kriteria Inovasi menurut PERMENPAN-RB No. 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 yaitu Pelaksanaan Inovasi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yaitu Memiliki Kebaruan yaitu terjadi perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, Inovasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Efektif memiliki hasil inovasi yang nyata dan terukur berupa sebuah Penghargaan dari Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Inovasi pelayanan pada Mal pelayanan Publik Kota pekanbaru Bermanfaat bagi masyarakat, Swasta, dan Pemerintah, Inovasi pelayanan yang dilaksanakan dapat direplikasi, dan terakhir Inovasi pelayanan yang dilakukan berkelanjutan dan dilaksanakan terus-menerus, kemudian pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yaitu dapat dikatakan Sesuai dengan Kriteria Inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB.

Semenjak adanya pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru masyarakat yang sebelumnya merasakan berbelit-belitnya atau lama saat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

melakukan pelayanan sekarang menjadi cepat dan nyaman dikarenakan efektif dan efisiennya pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan buktinya Masyarakat bisa melakukan pelayanan yang berbeda jenis pelayanannya maupun berbeda instansi yang akan dikunjunginya di satu tempat. Mal pelayanan Publik Kota Pekanbaru memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sehingga terciptanya kenyamanan dan keamanan terhadap masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Selain itu Mal Pelayanan Publik juga mendapatkan suatu penghargaan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yaitu MPP dikategorikan sebagai pelayanan prima. Mal Pelayanan Publik juga memberikan manfaat kepada swasta dan pemerintah lainnya yaitu dengan memfasilitasi sarana dan prasarana terhadap swasta maupun pemerintah yang mau bergabung ke Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sehingga terciptanya penambahan kuota pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sedangkan faktor pendukung pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ialah Anggaran dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah tercukupi yaitu sebesar 5 miliar untuk pembangunan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan 3 miliar untuk induk jaringan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, Sumber Daya Manusia pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang sudah Terlatih dan terdidik dalam pemberian pelayanan dan adanya Partisipasi Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang mana makin hari makin

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertambahnya masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

1. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru untuk selalu mempertahankan inovasi-inovasi yang dilaksanakan dan selalu melakukan inovasi-inovasi terus-menerus dalam pelayanan publik agar semakin lebih baik kedepannya.
2. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru harus mempertahankan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan aman dalam melakukan pelayanannya.
3. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru kalau bisa juga diselenggarakan di daerah lainya agar masyarakat luar daerah lainya jadi tahu dan merasakan pelayanan yang baik seperti pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.



## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Al – Quran

Surat al-Hasyr ayat 18.

Surat Al-Zalzalah 7-8.

### Daftar Buku

Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Bante: Erlangga

Hardiyanstah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi, Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Dhewanto, Wawan, Dkk. 2014. *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Modul Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 2017.

### Daftar Jurnal dan Skripsi

Adawiyah, Putri Robiatul. 2018. *Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Muhammadiyah Jember.

Agustina, Indri. 2018. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*. Universitas Riau.

Hisbani, Nur Ayyul, Dkk. 2015. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Junior, Marten Prasetyo. 2016. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). Universitas Diponegoro.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Universitas Airlangga.

Sayuti, Ikmal. 2016. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wahyuni dan Maesaroh. Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police). Universitas Diponegoro.

#### Daftar Peraturan Perundang - Undangan

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2017 *Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.*

Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 *Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 *Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*

#### Daftar Website

<http://dpmpstsp.peganbaru.go.id/>

<http://mpp.peganbaru.go.id/>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>



## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PEGAWAI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **I. Memiliki Kebaruan.**

1. Apakah inovasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik ini suatu yang baru?
2. Kenapa diselenggarakan Mal Pelayanan publik di Kota Pekanbaru sedangkan diluar Mal Pelayanan Publik sudah ada lembaga dan instansinya?
3. apakah dinas sudah mengenalkan inovasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat?

### **II. Efektif.**

1. Apakah pelayanan pada Mal Pelayanan Publik sudah efektif untuk pelayanan saat ini?
2. Apa hasil nyata sudah efektifnya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik?

### **III. Bermanfaat.**

1. Apakah Mal Pelayanan Publik mampu memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya?
2. Apakah Mal Pelayanan Publik mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan yang ada sekarang? (dilatar belakang)

### **IV. Dapat direplikasi.**

1. Apakah inovasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat dan sudah direplikasi oleh unit pelayanan publik di daerah lain?
2. Apa saja yang dapat direplikasi dari inovasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### V. Berkelanjutan.

1. Apakah pelayanan pada Mal Pelayanan Publik ini berkelanjutan?
2. Apakah MPP memiliki dukungan anggaran, sarana dan prasarana, dan hukum dan perundang-undangan untuk pelayanan yang berkelanjutan?

Apa faktor pendukung yang dilakukan dinas dalam melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik?





## **PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MAYARAKAT YANG MELAKUKAN PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- I. Memiliki Kebaruan.
  1. Apakah MPP ini suatu hal yang baru bagi bapak/ibu?
  2. Bagaimana menurut bapak/ibu adanya Mal Pelayanan Publik?
  3. Bagaimana menurut bapak/ibu menanggapi pembaharuan dalam MPP?
- II. Efektif.
  1. Apakah dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini membuat pelayanan lebih efektif menurut bapak/ibu? (bagus, mempermudah dll).
- III. Bermanfaat.
  1. Menurut bapak/ibu bermanfaat atau tidak Mal Pelayanan Publik ini?
  2. Menurut bapak/ibu apa manfaat dari Mal Pelayanan Publik? (kalau bermanfaat).
  3. Apakah menurut bapak/ibu inovasi pelayanan Mal Pelayanan Publik dapat menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan? (masalah yang ada pada BAB I)
- IV. Dapat ditransfer/direplikasi
  1. Apakah setuju bapak/ibu Mal pelayanan Publik ini juga di contoh oleh daerah lainnya?
- V. Berkelanjutan
  1. Apakah bapak/ibu setuju Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dilanjut pada kedepannya atau ditiadakan saja?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA YANG DILAKUKAN PADA  
PEGAWAI DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**



Wawancara dengan Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Pegawai Konsultan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA YANG DILAKUKAN PADA MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU



Wawancara dengan masyarakat yang mengurus pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.



## ALUR PENDAFTARAN ANTRIAN ONLINE DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/491/2020 Pekanbaru, 23 Januari 2020 M  
Sifat : Biasa 27 Jumadil Awwal 1441 H  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth. **Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Hendriadi Dedek  
NIM : 11675102389  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCE  
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/8197/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 31 Desember 2019 M  
4 Jumadil Awwal 1441 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Hendriadi Dedek  
NIM. : 11675102389  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru"  
Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang  
diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/29699  
TENTANG

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/8197/2019 Tanggal 31 Desember 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

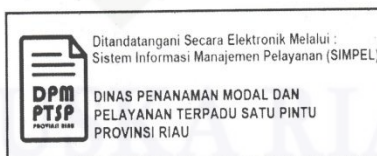
1. Nama : HENDRIADI DEDEK
2. NIM / KTP : 11675102389
3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 15 Januari 2020



#### Tembusan :

##### Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru  
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/2020/159



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
  5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/29699 tanggal 15 Januari 2020, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

#### MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : HENDRIADI DEDEK
2. NIM : 11675102389
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. NUSANTARA I DESA BABUSSALAM KEC. MANDAU-BENGKALIS
7. Judul Penelitian : INOVASI PALAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 1 (satu) tahun terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Januari 2020

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Pekanbaru  
Kabid Politik dan Hubungan Antar Lembaga



**RONI MAHENDRA, S.ST**

Penata Tingkat I

NIP. 197 50315 199803 1 005

#### Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.  
2. Yang Bersangkutan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Cut Nyak Dien No. 3 Telp. (0761) 28262 Fax. (0761) 42003  
PEKANBARU - 28126

**SURAT KETERANGAN**

Nomor.: 800/DPMTSP-S/1466

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru,  
dengan ini menerangkan :

Nama : HENDRIADI DEDEK  
No. Mhs : 11675102389  
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU  
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru, sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

**" INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU "**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 7 September 2020

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEKANBARU  
  
RAHMATUDDIN S.PI  
NIP. 19770423 200312 1 004

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT HIDUP



**HENDRIADI DEDEK**, Kelahiran Duri, 05 Februari 1998, anak kelima dari lima bersaudara yang lahir dari seorang Ibu bernama Desmawati dan Ayah Yon Hendri, Penulis memulai pendidikan di SDS Muhammadiyah Duri tamat tahun 2010 dan melanjutkan sekolah ke SMPN 4 Mandau tamat pada tahun 2013, kemudian melanjutkan ke SMAN 1 Mandau tamat tahun 2016. Kemudian pada tahun 2016 penulis diterima sebagai Mahasiswa di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada Tahun 2019 penulis melaksanakan PKL di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dan Pada tanggal 6 Juli 2019 sampai 29 Agustus 2019 Penulis Melaksanakan KKN di Desa Pasir Emas, Kecamatan Singingi, Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

Pada tanggal 17 Desember 2019 Penulis melaksanakan Seminar Proposal. Kemudian pada tanggal 18 November 2020 Penulis melaksanakan ujian akhir sidang Munaqasah dengan judul skripsi “Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru” dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S. Sos).